

Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Praktik Penghangusan Kuota Internet oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi di Indonesia

Herlina^{1*}, Markoni², Helvis³, Idris Wasahua⁴, Tuti Elawati⁵

^{1*,2,3,4} Universitas Esa Unggul, DKI Jakarta, Indonesia

⁵ Universitas Sains Indonesia, Bekasi, Indonesia

Corresponding Author's e-mail : herlinagfh@yahoo.com



e-ISSN: 2964-0962

SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat>

Vol. 5, No. 4, Agustus 2026

Page: 3185 - 3200

Available at:

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/3474>

DOI:

<https://doi.org/10.55681/seikat.v5i4.3474>

Article History:

Received: 16-07-2026

Revised: 26-08-2026

Accepted: 26-08-2026

Abstract : The rapid development of mobile telecommunications services has made internet access a primary necessity. However, the practice of forfeiting unused internet data quotas raises legal issues concerning consumers' legal position, legal protection, and the liability of telecommunications service providers. This study employs contract law theory, legal protection theory, and legal interpretation and construction theory, using a normative juridical method with statutory and conceptual approaches. The findings indicate that although consumers are formally bound by valid contractual agreements, their substantive position remains unequal due to the dominant role of service providers in determining service terms and conditions. The forfeiture of unused data quotas prevents consumers from fully benefiting from services they have already paid for, thereby conflicting with the principles of balance and good faith in contract law. Furthermore, legal protection remains ineffective because no adequate compensation mechanism is provided, despite the existence of actual consumer losses that satisfy the elements of legal liability. Therefore, stricter regulations and improved service policies are necessary to ensure fairness, accountability, and effective consumer protection.

Keywords : Consumer Protection, Internet Quota Expiration, Telecommunication Service Providers.

Abstrak : Perkembangan layanan telekomunikasi seluler telah menjadikan internet sebagai kebutuhan primer masyarakat. Namun, praktik penghangusan kuota internet yang telah dibayar konsumen menimbulkan persoalan hukum terkait kedudukan konsumen, perlindungan hukum, dan tanggung jawab penyelenggara jasa telekomunikasi. Penelitian ini menggunakan teori hukum perjanjian, teori perlindungan hukum, serta teori penafsiran dan konstruksi hukum dengan metode yuridis normatif melalui pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara formal konsumen terikat dalam perjanjian yang sah, secara substantif posisi mereka tidak seimbang karena penyelenggara memiliki dominasi dalam menentukan syarat layanan. Penghangusan kuota menyebabkan konsumen tidak memperoleh manfaat penuh atas layanan yang telah dibayar, sehingga bertentangan dengan asas keseimbangan dan itikad baik dalam perjanjian. Selain itu, perlindungan hukum belum efektif karena tidak tersedia mekanisme kompensasi yang memadai, padahal kerugian konsumen nyata dan memenuhi unsur tanggung jawab hukum. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang lebih tegas dan perbaikan kebijakan layanan untuk menjamin keadilan dan perlindungan bagi konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Penghangusan Kuota Internet, Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah menjadikan internet sebagai kebutuhan penting yang menunjang berbagai aktivitas sosial, ekonomi, pendidikan, dan layanan publik. Transformasi digital turut mendorong peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap akses telekomunikasi dan layanan internet sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2021, 2023; Purbo, 2020). Di Indonesia, akses internet umumnya diperoleh melalui penyelenggara jasa telekomunikasi dengan membeli paket data atau kuota internet, sehingga hubungan antara konsumen dan penyelenggara merupakan hubungan hukum yang didasarkan pada perjanjian jasa (Subekti, 2010; Fuady, 2018). Dalam praktiknya, konsumen sering menghadapi kebijakan penghangusan kuota internet yang tidak terpakai setelah masa berlaku berakhir tanpa adanya mekanisme pengembalian atau kompensasi. Kondisi tersebut menempatkan konsumen pada posisi yang relatif lemah ketika syarat dan ketentuan layanan ditetapkan oleh penyelenggara melalui klausula baku (Rahmawati, 2018; Khairandy, 2012). Praktik tersebut berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban, mengingat konsumen telah melakukan pembayaran tetapi tidak memperoleh manfaat secara optimal atas kuota yang dibeli. Dalam perspektif perlindungan hukum, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha perlu memperhatikan keseimbangan kepentingan, kepastian hukum, serta perlindungan terhadap pihak yang memiliki posisi tawar lebih lemah (Hadjon, 1987; Rahardjo, 2014). Oleh karena itu, praktik penghangusan kuota internet perlu dikaji berdasarkan ketentuan perlindungan konsumen dan regulasi sektor telekomunikasi untuk menilai kesesuaian kebijakan tersebut dengan hak konsumen dan kewajiban penyelenggara jasa telekomunikasi (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 1999; Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, 1999).

Berdasarkan penelitian terdahulu, kajian mengenai perlindungan hukum konsumen dalam sektor jasa telekomunikasi telah dilakukan dengan berbagai fokus. Amalia (2019) mengkaji perlindungan hukum konsumen terhadap layanan jasa telekomunikasi dengan fokus pada gangguan layanan dan kualitas jaringan internet yang diterima konsumen. Kajian tersebut menitikberatkan pada kewajiban penyelenggara jasa telekomunikasi dalam menjaga kualitas layanan, tetapi belum membahas kuota internet sebagai objek ekonomi yang telah dibayar konsumen dan berpotensi hangus secara sepihak. Prasetyo (2020) membahas tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi terhadap kerugian konsumen yang timbul akibat kegagalan teknis, pemutusan layanan, dan penurunan kualitas jaringan. Fokus kajian tersebut masih terbatas pada gangguan teknis dan belum membahas pengelolaan sisa kuota internet sebagai bagian dari hubungan hukum antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi. Rahmawati (2018) meneliti klausula baku dalam perjanjian jasa telekomunikasi berdasarkan perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan menyoroti ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha. Kajian tersebut relevan dengan aspek perlindungan konsumen, tetapi belum secara spesifik membahas praktik penghangusan sisa kuota internet. Selanjutnya, Fajar (2020) mengkaji perlindungan konsumen dalam transaksi digital, termasuk hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam ekosistem digital. Kajian tersebut belum secara khusus membahas sektor telekomunikasi seluler dan praktik penghangusan kuota internet sebagai persoalan hukum tersendiri.

Berdasarkan kajian terdahulu tersebut, terdapat ruang penelitian mengenai kedudukan hukum sisa kuota internet yang telah dibayar konsumen tetapi dihapus atau dinyatakan tidak berlaku oleh penyelenggara jasa telekomunikasi. Penelitian ini secara khusus mengkaji praktik penghangusan sisa kuota internet sebagai objek utama penelitian dengan menganalisis hubungan

hukum antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi, ketentuan layanan yang ditetapkan secara sepihak, serta implikasi praktik tersebut terhadap hak dan kedudukan hukum konsumen. Kajian diarahkan untuk menilai kesesuaian praktik penghangusan kuota dengan prinsip perlindungan konsumen, keadilan, keseimbangan, dan kepastian hukum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 1999; Hadjon, 1987; Khairandy, 2012). Lebih lanjut, penelitian ini menganalisis praktik penghangusan kuota internet dalam perspektif prinsip-prinsip perlindungan konsumen, terutama keadilan, keseimbangan, dan kepastian hukum. Analisis tersebut digunakan untuk menilai kesesuaian praktik penghangusan kuota dengan prinsip perlindungan hukum dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha di sektor telekomunikasi.

Penelitian ini juga ditempatkan dalam konteks perkembangan regulasi digital, khususnya setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (2024). Regulasi tersebut relevan dalam melihat aspek penyelenggaraan sistem elektronik dan hubungan hukum dalam transaksi berbasis teknologi informasi. Selain itu, penelitian mempertimbangkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang, khususnya Pasal 71 yang berkaitan dengan perubahan pengaturan sektor telekomunikasi (2023). Ketentuan tersebut menjadi bagian dari kerangka regulasi telekomunikasi yang perlu dikaji bersama dengan ketentuan perlindungan konsumen untuk melihat ruang lingkup kewajiban penyelenggara jasa telekomunikasi. Pengaturan mengenai aspek ekonomi layanan perlu ditempatkan dalam hubungan dengan hak konsumen atas informasi, manfaat layanan, serta perlakuan yang adil sebagaimana prinsip perlindungan konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 1999; Asshiddiqie, 2016).

Pembatasan yang terdapat dalam regulasi sektor telekomunikasi perlu dianalisis lebih lanjut untuk melihat apakah perlindungan hukum telah mencakup manfaat layanan yang diterima konsumen, termasuk pengelolaan kuota internet sebagai bagian dari layanan telekomunikasi. Dalam perspektif hukum kontrak, hubungan antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi tidak hanya berkaitan dengan pembayaran dan penyediaan layanan, tetapi juga berkaitan dengan hak dan kewajiban para pihak berdasarkan perjanjian serta prinsip itikad baik (Fuady, 2018; Khairandy, 2012; Subekti, 2010). Dengan demikian, praktik penghangusan kuota internet perlu dinilai berdasarkan kesesuaian antara klausula layanan, hak konsumen, kewajiban penyelenggara, dan prinsip keseimbangan dalam hubungan kontraktual. Penelitian ini tidak hanya menempatkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Telekomunikasi, dan Undang-Undang ITE sebagai dasar analisis, tetapi juga menggunakan konsep perlindungan hukum dan hukum perjanjian untuk menilai batas kewenangan penyelenggara dalam menetapkan ketentuan layanan (Hadjon, 1987; Rahardjo, 2014).

Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian terhadap praktik penghangusan sisa kuota internet sebagai persoalan hukum dalam hubungan kontraktual antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi. Penelitian tidak hanya mengkaji praktik tersebut sebagai fenomena layanan digital, tetapi juga menganalisis kedudukan hukum konsumen, klausula layanan yang ditetapkan penyelenggara, keseimbangan hak dan kewajiban para pihak, serta kecukupan kerangka regulasi dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Analisis tersebut diharapkan menghasilkan pemahaman mengenai bentuk perlindungan hukum yang sesuai dengan prinsip keadilan, keseimbangan, dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan

layanan telekomunikasi di Indonesia. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Praktik Penghangusan Kuota Internet oleh Penyelenggara Jasa Telekomunikasi di Indonesia”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif (normative legal research) yang berfokus pada kajian norma hukum positif, asas hukum, doktrin, dan literatur hukum untuk menganalisis praktik penghangusan sisa kuota internet oleh penyelenggara jasa telekomunikasi di Indonesia (Soekanto & Mamudji, 2011). Penelitian ini mengkaji kesesuaian praktik tersebut dengan ketentuan hukum mengenai perlindungan konsumen, telekomunikasi, serta informasi dan transaksi elektronik, termasuk tanggung jawab hukum penyelenggara terhadap kerugian konsumen. Pendekatan penelitian meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan melalui penelaahan terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan pelaksana yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan telekomunikasi. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep perlindungan konsumen, keadilan kontraktual, kepastian hukum, keseimbangan para pihak, klausula baku, dan tanggung jawab pelaku usaha (Ibrahim, 2006). Bahan hukum penelitian terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksana yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, telekomunikasi, dan transaksi elektronik. Bahan hukum sekunder meliputi buku hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian, artikel akademik, serta pendapat ahli mengenai perlindungan konsumen, hukum perjanjian, tanggung jawab pelaku usaha, dan penyelenggaraan layanan telekomunikasi. Bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan sumber referensi lain yang digunakan untuk memperjelas terminologi hukum. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dengan tahapan identifikasi, seleksi, inventarisasi, dan klasifikasi berdasarkan relevansi terhadap permasalahan penelitian. Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif normatif melalui content analysis dengan menafsirkan, membandingkan, dan mensistematisasikan ketentuan hukum yang relevan. Penafsiran dilakukan secara sistematis dan teleologis dengan menghubungkan norma hukum, asas hukum, doktrin, dan konsep perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha. Hasil analisis digunakan untuk menentukan kedudukan hukum konsumen, menilai keabsahan praktik penghangusan sisa kuota internet, serta merumuskan bentuk perlindungan dan tanggung jawab hukum penyelenggara jasa telekomunikasi terhadap konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen Akibat Praktik Penghangusan Kuota Internet

A. Pengaturan Perlindungan Konsumen dalam Layanan Telekomunikasi Seluler

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam layanan telekomunikasi seluler pada dasarnya telah memperoleh landasan normatif dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun tidak terdapat pengaturan yang secara khusus mengatur mengenai praktik penghangusan kuota internet, berbagai ketentuan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, penyelenggaraan telekomunikasi, serta transaksi elektronik telah memberikan prinsip-prinsip

umum yang dapat digunakan sebagai dasar perlindungan hukum bagi pengguna layanan telekomunikasi. Oleh karena itu, untuk memahami posisi hukum konsumen dalam praktik penghangusan kuota internet, terlebih dahulu perlu ditelaah pengaturan perlindungan konsumen yang terdapat dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan.

Pengaturan pertama yang menjadi dasar perlindungan konsumen terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan:

"Hak konsumen adalah:

- a. *hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;*
- b. *hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;*
- c. *hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;*
- d. *hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;*
- e. *hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;*
- f. *hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;*
- g. *hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- h. *hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;*
- i. *hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya."*

Berdasarkan ketentuan tersebut, konsumen jasa telekomunikasi memiliki hak untuk memperoleh layanan sesuai dengan kondisi dan jaminan yang dijanjikan oleh penyelenggara. Selain itu, konsumen juga berhak memperoleh informasi yang benar dan jelas mengenai layanan yang digunakan, termasuk ketentuan penggunaan kuota internet, masa aktif layanan, serta berbagai konsekuensi yang berkaitan dengan penggunaan layanan tersebut.

Selanjutnya, Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban pelaku usaha yang menyatakan:

"Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. *beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- b. *memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;*
- c. *memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- d. *menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;*
- e. *memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;*
- f. *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- g. *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian."*

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha, termasuk penyelenggara jasa telekomunikasi, memiliki kewajiban hukum untuk bertindak dengan itikad baik, memberikan

informasi yang benar, serta memberikan kompensasi apabila konsumen mengalami kerugian akibat layanan yang diberikan. Lebih lanjut, mengenai tanggung jawab pelaku usaha, Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan: *"Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan"*. Ketentuan ini menunjukkan bahwa hukum perlindungan konsumen telah memberikan dasar mengenai tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan. Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan pengguna jasa telekomunikasi juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Pasal 15 ayat (1) menyatakan: *"Atas kesalahan dan/atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi yang menimbulkan kerugian, maka pihak-pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penyelenggara telekomunikasi"*. Ketentuan ini memberikan hak kepada pengguna jasa telekomunikasi untuk menuntut ganti rugi apabila mengalami kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian penyelenggara telekomunikasi. Selanjutnya, Pasal 21 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menyatakan: *"Penyelenggara telekomunikasi dilarang melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan kepentingan umum, kesusilaan, keamanan, atau ketertiban umum"*. Meskipun ketentuan ini tidak secara khusus mengatur perlindungan konsumen, norma tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan telekomunikasi harus memperhatikan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks transaksi elektronik, perlindungan hukum juga dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal 9 menyatakan: *"Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan"*. Ketentuan tersebut mempertegas kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar kepada konsumen dalam transaksi elektronik, termasuk dalam transaksi pembelian paket data internet yang dilakukan melalui sistem elektronik. Dari berbagai ketentuan tersebut terlihat bahwa sistem hukum Indonesia sebenarnya telah menyediakan kerangka perlindungan hukum bagi konsumen jasa telekomunikasi. Perlindungan tersebut diwujudkan melalui pengakuan terhadap hak-hak konsumen, pengaturan mengenai kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi, hak pengguna jasa telekomunikasi untuk mengajukan tuntutan atas kerugian yang dialami, serta kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk memberikan informasi yang benar dan lengkap. Dengan demikian, meskipun belum terdapat pengaturan yang secara spesifik mengatur praktik penghangusan kuota internet, perlindungan terhadap konsumen jasa telekomunikasi pada dasarnya telah memperoleh dasar hukum yang cukup dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Kedudukan Pasal 71 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja dalam Penyelenggaraan Layanan Telekomunikasi

Salah satu ketentuan yang memiliki relevansi penting dalam pembahasan perlindungan konsumen di sektor telekomunikasi adalah Pasal 71 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang. Ketentuan ini mengubah Pasal 28 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999. Bunyi Pasal 71 ayat (1): *"Menetapkan bahwa besaran tarif jaringan dan jasa telekomunikasi ditentukan oleh penyelenggara berdasarkan formula dari Pemerintah Pusat"* Ayat (2) *"Memberikan kewenangan kepada pemerintah pusat untuk menetapkan tarif batas atas*

dan/atau batas bawah, dengan memperhatikan kepentingan masyarakat dan persaingan usaha yang sehat"

Pasal 71 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 secara tekstual mengatur penetapan tarif telekomunikasi, namun secara substansial menunjukkan adanya campur tangan negara untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan penyelenggara jasa telekomunikasi dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengaturan ini menegaskan bahwa sektor telekomunikasi merupakan sektor strategis yang tidak sepenuhnya diserahkan kepada mekanisme pasar karena berkaitan dengan kepentingan publik. Dari perspektif perlindungan konsumen, pengaturan tarif mencerminkan fungsi pengawasan negara untuk mencegah penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, makna perlindungan dalam Pasal 71 tidak seharusnya terbatas pada aspek tarif, tetapi juga mencakup manfaat layanan yang telah dibayar konsumen. Dalam konteks kuota internet, konsumen tidak hanya membayar harga layanan, tetapi juga manfaat penggunaan kuota tersebut. Karena kuota memiliki nilai ekonomi, penghangusan sisa kuota tanpa kompensasi dapat dipandang sebagai hilangnya manfaat yang telah dibayar. Dengan demikian, semangat perlindungan yang terkandung dalam Pasal 71 dapat dijadikan dasar untuk menilai praktik penghangusan kuota internet sebagai kebijakan yang berpotensi merugikan konsumen.

C. Pemenuhan Hak Konsumen dalam Praktik Penghangusan Kuota Internet

Pemenuhan hak konsumen menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas perlindungan hukum terhadap praktik penghangusan kuota internet. Ditinjau dari hak atas informasi, meskipun penyelenggara telah memberikan informasi mengenai masa aktif dan penghangusan kuota, informasi tersebut sering kali tidak dipahami secara utuh oleh konsumen. Dari aspek kenyamanan, konsumen tidak selalu dapat menikmati seluruh manfaat layanan yang telah dibayar karena adanya batas masa aktif yang menyebabkan sisa kuota hangus. Dari aspek kepastian, konsumen memperoleh kepastian mengenai masa berlaku layanan, tetapi tidak memperoleh jaminan bahwa seluruh kuota yang dibeli dapat digunakan sepenuhnya. Sementara itu, hak atas kompensasi juga belum terpenuhi karena tidak tersedia mekanisme pengembalian, penggantian, atau bentuk kompensasi lain atas kuota yang hangus. Secara keseluruhan, perlindungan konsumen dalam praktik penghangusan kuota internet masih cenderung bersifat formal daripada substantif. Dalam perspektif perlindungan hukum preventif menurut Philipus M. Hadjon, kondisi ini menunjukkan bahwa sistem hukum belum memberikan perlindungan yang efektif untuk mencegah kerugian konsumen, sehingga diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme perlindungan yang lebih memadai.

D. Kerugian Konsumen sebagai Akibat Praktik Penghangusan Kuota Internet

Kerugian konsumen merupakan unsur yang sangat penting dalam menilai ada atau tidaknya perlindungan hukum dan tanggung jawab penyelenggara jasa telekomunikasi terhadap praktik penghangusan kuota internet. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, kerugian tidak hanya dipahami sebagai hilangnya sejumlah uang yang telah dibayarkan, tetapi juga mencakup hilangnya manfaat yang seharusnya diterima oleh konsumen berdasarkan hubungan hukum yang telah terbentuk. Oleh karena itu, untuk menilai dampak hukum dari praktik penghangusan kuota internet, perlu dianalisis bentuk kerugian yang dialami konsumen serta bagaimana kerugian tersebut dapat dihitung secara konkret.

1. Bentuk Kerugian yang Dialami Konsumen

Bentuk kerugian pertama yang timbul akibat praktik penghangusan kuota internet adalah kerugian ekonomi. Kerugian ini muncul karena kuota internet pada dasarnya diperoleh melalui pembayaran yang dilakukan oleh konsumen kepada penyelenggara jasa telekomunikasi. Setiap

jumlah kuota yang dibeli memiliki nilai ekonomi tertentu yang melekat di dalamnya. Dengan demikian, ketika sebagian kuota yang telah dibayar tidak dapat digunakan dan kemudian dinyatakan hangus, maka konsumen kehilangan nilai ekonomi yang sebelumnya telah dikeluarkan dalam transaksi tersebut. Kerugian ekonomi tersebut bukan merupakan kerugian yang bersifat abstrak atau hipotetis, melainkan kerugian yang nyata karena berkaitan langsung dengan sejumlah uang yang telah dibayarkan oleh konsumen. Dalam praktiknya, konsumen tidak memperoleh pengembalian atas nilai kuota yang tidak digunakan tersebut, sehingga kerugian ekonomi sepenuhnya ditanggung oleh konsumen.

Selain kerugian ekonomi, praktik penghangusan kuota internet juga menimbulkan hilangnya manfaat layanan. Pada saat konsumen membeli paket data internet, tujuan utama yang ingin diperoleh bukanlah kuota sebagai angka semata, melainkan manfaat berupa akses internet yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan. Kuota internet merupakan instrumen yang memungkinkan konsumen memperoleh manfaat layanan tersebut. Ketika kuota yang masih tersisa dinyatakan hangus karena berakhirnya masa aktif, konsumen kehilangan kesempatan untuk menikmati manfaat layanan yang sebelumnya telah dibelinya. Dengan kata lain, sebagian manfaat layanan yang telah dibayar tidak pernah benar-benar diterima oleh konsumen. Akibatnya, hubungan timbal balik antara pembayaran yang dilakukan dengan manfaat yang diterima menjadi tidak sepenuhnya seimbang.

Kerugian berikutnya adalah hilangnya hak penggunaan atas kuota yang telah dibeli. Sebagaimana telah diuraikan dalam pembahasan sebelumnya, kuota internet merupakan objek prestasi dalam hubungan hukum antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi. Setelah pembayaran dilakukan, konsumen memperoleh hak untuk menggunakan kuota tersebut sesuai dengan jumlah yang dibeli. Namun dalam praktik penghangusan kuota internet, hak penggunaan tersebut berakhir secara otomatis ketika masa aktif habis, meskipun secara faktual masih terdapat sisa kuota yang belum digunakan. Akibatnya, konsumen kehilangan hak untuk memanfaatkan kuota yang sebelumnya telah diperolehnya melalui transaksi yang sah. Dengan demikian, kerugian yang dialami konsumen tidak hanya bersifat ekonomis, tetapi juga menyangkut hilangnya hak yang lahir dari hubungan hukum antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi.

2. Cara Menghitung Kerugian Konsumen

Salah satu argumentasi yang berkembang dalam proses pengujian konstitusional terkait praktik penghangusan kuota internet di Mahkamah Konstitusi adalah bahwa kuota internet memiliki nilai ekonomi yang dapat dihitung secara proporsional. Oleh karena itu, kerugian yang dialami konsumen akibat penghangusan kuota bukanlah kerugian yang bersifat spekulatif, melainkan kerugian yang dapat diukur secara nyata. Secara sederhana, nilai kerugian dapat dihitung berdasarkan perbandingan antara jumlah kuota yang tidak digunakan dengan total kuota yang dibeli oleh konsumen. Misalnya, seorang konsumen membeli paket internet sebesar 100 GB dengan harga Rp100.000. Apabila pada saat masa aktif berakhir masih terdapat sisa kuota sebesar 30 GB yang belum digunakan, maka nilai kerugian dapat dihitung sebagai berikut:

$$\frac{30}{100} \times \text{Rp}100.000 = \text{Rp}30.000$$

Dengan demikian, konsumen mengalami kerugian ekonomi sebesar Rp30.000 karena tidak lagi dapat menggunakan kuota yang masih tersisa tersebut. Contoh tersebut menunjukkan bahwa kuota internet bukan sekadar fasilitas teknis dalam sistem telekomunikasi, melainkan memiliki nilai ekonomi yang dapat dihitung secara objektif. Semakin besar jumlah kuota yang tidak digunakan, semakin besar pula nilai ekonomi yang hilang dari pihak konsumen. Oleh karena itu,

penghangusan kuota internet secara langsung berkaitan dengan hilangnya nilai ekonomis yang sebelumnya telah dibayar oleh konsumen.

Argumentasi mengenai nilai ekonomi kuota internet juga memperlihatkan bahwa kerugian yang dialami konsumen bersifat terukur dan dapat diverifikasi. Berbeda dengan kerugian immateriil yang sering kali sulit dibuktikan, kerugian akibat penghangusan kuota internet dapat dihitung berdasarkan data penggunaan yang tercatat dalam sistem penyelenggara telekomunikasi. Artinya, jumlah kuota yang tersisa dan nilai ekonominya dapat diketahui secara pasti sehingga tidak terdapat kesulitan untuk menentukan besarnya kerugian yang dialami oleh konsumen. Lebih lanjut, apabila praktik penghangusan kuota internet dilakukan secara terus-menerus terhadap jutaan pengguna layanan telekomunikasi di Indonesia, maka akumulasi nilai ekonomi yang hilang dari konsumen menjadi sangat besar. Meskipun kerugian yang dialami oleh satu konsumen mungkin tampak kecil, secara kolektif kerugian tersebut dapat mencapai jumlah yang signifikan karena terjadi secara berulang dan sistematis terhadap seluruh pengguna layanan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa praktik penghangusan kuota internet menimbulkan kerugian yang nyata bagi konsumen, baik berupa kerugian ekonomi, hilangnya manfaat layanan, maupun hilangnya hak penggunaan atas kuota yang telah dibeli. Kerugian tersebut dapat dihitung secara proporsional berdasarkan nilai kuota yang tidak digunakan sehingga bukan merupakan kerugian yang bersifat abstrak. Dengan demikian, kerugian yang dialami konsumen akibat penghangusan kuota internet merupakan kerugian nyata (*actual loss*) yang memiliki nilai ekonomi terukur dan dapat dibuktikan secara objektif dalam hubungan hukum antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi.

E. Nilai Ekonomi Kuota Internet yang Tidak Terpakai dan Ke Mana Nilai Tersebut Beralih

Salah satu persoalan yang paling mendasar dalam praktik penghangusan kuota internet adalah mengenai keberadaan nilai ekonomi yang melekat pada kuota yang telah dibeli oleh konsumen tetapi tidak sempat digunakan hingga masa aktif berakhir. Persoalan ini menjadi penting karena pada dasarnya setiap kuota internet yang diperoleh konsumen merupakan hasil dari suatu transaksi yang melibatkan pembayaran sejumlah uang kepada penyelenggara jasa telekomunikasi. Dengan demikian, kuota internet bukan sekadar fasilitas teknis dalam sistem telekomunikasi, melainkan juga merupakan representasi dari nilai ekonomi yang telah dibayarkan oleh konsumen. Dalam praktiknya, konsumen membeli paket data dengan jumlah kuota tertentu sesuai dengan harga yang ditawarkan oleh penyelenggara. Setelah transaksi dilakukan, kuota tersebut tercatat dalam sistem sebagai hak penggunaan layanan yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen selama masa aktif berlangsung. Namun, apabila hingga masa aktif berakhir masih terdapat sisa kuota yang belum digunakan, maka kuota tersebut akan dihapus atau dinyatakan hangus oleh sistem. Akibatnya, konsumen kehilangan akses terhadap kuota yang sebelumnya telah diperoleh melalui pembayaran yang sah.

Persoalan hukum yang kemudian muncul adalah ke mana sesungguhnya nilai ekonomi dari kuota yang hangus tersebut beralih. Pertanyaan ini menjadi relevan karena meskipun kuota yang tersisa tidak lagi dapat digunakan oleh konsumen, nilai ekonomi yang sebelumnya telah dibayarkan oleh konsumen tidak serta-merta hilang secara yuridis maupun ekonomis. Dalam hubungan hukum pada umumnya, apabila suatu manfaat yang telah dibayar tidak dapat dinikmati oleh pihak yang berhak, maka muncul pertanyaan mengenai siapa yang memperoleh manfaat dari nilai yang tidak digunakan tersebut. Apabila dianalisis lebih lanjut, nilai ekonomi dari kuota yang hangus tidak kembali kepada konsumen. Dalam praktik penyelenggaraan layanan telekomunikasi di Indonesia, tidak terdapat mekanisme yang memungkinkan konsumen memperoleh pengembalian dana atas sisa kuota yang tidak digunakan. Konsumen juga tidak memperoleh

pengurangan tagihan pada periode berikutnya, tidak menerima kompensasi, dan tidak mendapatkan penggantian dalam bentuk layanan lain yang setara dengan nilai kuota yang hilang. Dengan demikian, nilai ekonomi yang melekat pada kuota tersebut tidak kembali kepada pihak yang telah membayarnya.

Di sisi lain, nilai ekonomi tersebut juga tidak masuk ke dalam kas negara. Sampai saat ini tidak terdapat ketentuan yang mengatur bahwa nilai kuota yang hangus merupakan penerimaan negara atau bagian dari pendapatan yang harus disetorkan kepada pemerintah. Kuota yang tidak digunakan oleh konsumen bukan merupakan objek penerimaan negara sebagaimana pajak, retribusi, maupun bentuk penerimaan negara lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, nilai ekonomi dari kuota yang hangus tidak dapat dikualifikasikan sebagai bagian dari pendapatan negara. Nilai ekonomi tersebut juga tidak termasuk dalam kategori Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Tidak terdapat mekanisme hukum yang mewajibkan penyelenggara jasa telekomunikasi untuk menyetorkan nilai kuota yang tidak digunakan ke kas negara sebagai PNBP. Dengan demikian, secara hukum maupun administratif, nilai ekonomi yang timbul dari sisa kuota yang hangus tidak beralih kepada negara.

Jika tidak kembali kepada konsumen dan tidak masuk ke kas negara, maka secara faktual nilai ekonomi tersebut tetap berada dalam penguasaan penyelenggara jasa telekomunikasi. Hal ini terjadi karena penyelenggara telah menerima pembayaran penuh atas paket data yang dibeli oleh konsumen, sementara sebagian manfaat layanan yang menjadi objek transaksi tidak pernah digunakan oleh konsumen. Dalam situasi tersebut, penyelenggara tetap memperoleh seluruh nilai pembayaran yang telah dilakukan oleh konsumen tanpa harus menyediakan manfaat layanan secara penuh sampai seluruh kuota habis digunakan. Argumentasi inilah yang berkembang dalam pembahasan mengenai penghangusan kuota internet, termasuk dalam berbagai pandangan yang muncul dalam proses pengujian konstitusional di Mahkamah Konstitusi. Salah satu argumentasi yang mengemuka adalah bahwa kuota internet memiliki nilai ekonomi yang nyata karena diperoleh melalui pembayaran. Oleh karena itu, ketika kuota yang masih tersisa dinyatakan hangus, sesungguhnya terdapat nilai ekonomi yang tidak lagi dapat dimanfaatkan oleh konsumen. Dalam perspektif tersebut, penghangusan kuota tidak hanya menimbulkan kerugian bagi konsumen, tetapi juga menimbulkan pertanyaan mengenai pihak yang memperoleh manfaat ekonomi dari hilangnya hak penggunaan tersebut.

Argumentasi tersebut menjadi semakin relevan apabila dikaitkan dengan perhitungan kerugian yang telah diuraikan sebelumnya. Sebagai contoh, apabila konsumen membeli paket data 100 GB seharga Rp100.000 dan masih memiliki sisa kuota 30 GB pada saat masa aktif berakhir, maka terdapat nilai ekonomi sebesar Rp30.000 yang tidak lagi dapat digunakan oleh konsumen. Nilai tersebut tidak dikembalikan kepada konsumen dan tidak menjadi penerimaan negara. Dalam praktiknya, nilai tersebut tetap menjadi bagian dari penerimaan yang telah diperoleh penyelenggara jasa telekomunikasi. Dari perspektif perlindungan konsumen, kondisi ini menimbulkan persoalan mengenai keseimbangan manfaat dalam hubungan hukum antara konsumen dan penyelenggara. Konsumen menanggung seluruh risiko hilangnya kuota yang belum digunakan, sementara penyelenggara tetap mempertahankan seluruh manfaat ekonomi dari pembayaran yang telah diterima. Akibatnya, terdapat ketidakseimbangan distribusi manfaat yang lahir dari hubungan hukum tersebut. Konsumen kehilangan nilai ekonomi dan manfaat layanan, sedangkan penyelenggara tidak menanggung konsekuensi ekonomi yang sebanding atas berakhirnya hak penggunaan kuota tersebut.

Persoalan ini menjadi semakin penting apabila dikaitkan dengan tujuan perlindungan konsumen yang menekankan adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan

konsumen. Dalam praktik penghangusan kuota internet, manfaat ekonomi yang seharusnya dapat dinikmati oleh konsumen justru berakhir tanpa adanya mekanisme pengembalian atau kompensasi. Oleh karena itu, pembahasan mengenai nilai ekonomi kuota yang hangus tidak lagi sekadar menyangkut aspek teknis penyelenggaraan layanan telekomunikasi, melainkan telah masuk ke dalam wilayah perlindungan hak-hak ekonomi konsumen. Kuota internet yang telah dibeli oleh konsumen mengandung nilai ekonomi yang nyata dan terukur. Ketika kuota tersebut tidak digunakan dan kemudian dinyatakan hangus, nilai ekonomi yang melekat padanya tidak kembali kepada konsumen, tidak menjadi penerimaan negara, dan tidak termasuk dalam kategori PNBK. Secara faktual, nilai tersebut tetap berada dalam penguasaan penyelenggara jasa telekomunikasi. Kondisi inilah yang kemudian menimbulkan persoalan hukum mengenai keseimbangan manfaat, perlindungan hak ekonomi konsumen, dan keadilan dalam hubungan hukum antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi seluler.

F. Tanggung Jawab Penyelenggara Jasa Telekomunikasi terhadap Kerugian Konsumen

Persoalan tanggung jawab hukum penyelenggara jasa telekomunikasi terhadap kerugian konsumen akibat praktik penghangusan kuota internet merupakan inti dari pembahasan mengenai perlindungan hukum konsumen dalam layanan telekomunikasi seluler. Setelah sebelumnya dibuktikan bahwa penghangusan kuota internet menimbulkan kerugian ekonomi yang nyata bagi konsumen, maka pertanyaan hukum yang harus dijawab selanjutnya adalah apakah kerugian tersebut menimbulkan kewajiban hukum bagi penyelenggara jasa telekomunikasi untuk bertanggung jawab, serta apakah terdapat dasar hukum yang dapat digunakan untuk membebaskan tanggung jawab tersebut kepada penyelenggara. Dasar hukum utama yang relevan dalam pembahasan ini terdapat dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan: *“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”* Selanjutnya Pasal 19 ayat (2) menyatakan: *“Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”* Sedangkan Pasal 19 ayat (3) menyatakan: *“Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.”*

Apabila ketentuan tersebut dianalisis secara sistematis, terlihat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengakui adanya hak konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum, tetapi juga secara tegas meletakkan tanggung jawab kepada pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dengan demikian, keberadaan kerugian konsumen merupakan titik awal untuk menilai timbul atau tidaknya tanggung jawab hukum pelaku usaha. Dalam konteks praktik penghangusan kuota internet, unsur pertama yang harus dibuktikan adalah adanya kerugian. Sebagaimana telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya, kerugian konsumen dalam praktik penghangusan kuota internet bukan merupakan kerugian yang bersifat abstrak atau hipotetis, melainkan kerugian nyata (*actual loss*). Konsumen telah melakukan pembayaran atas sejumlah kuota tertentu, namun tidak dapat menikmati seluruh manfaat layanan tersebut karena sisa kuota yang belum digunakan dinyatakan hangus ketika masa aktif berakhir. Akibatnya, konsumen kehilangan nilai ekonomi yang telah dibayarkan serta kehilangan manfaat layanan yang seharusnya dapat dinikmati.

Setelah unsur kerugian terpenuhi, pertanyaan berikutnya adalah apakah terdapat kesalahan atau tindakan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada penyelenggara jasa

telekomunikasi. Pertanyaan ini menjadi penting karena pembahasan mengenai tanggung jawab hukum harus mampu menjelaskan bentuk kesalahan dari pihak yang dibebani tanggung jawab tersebut. Apabila dianalisis secara objektif, praktik penghangusan kuota internet bukan merupakan peristiwa yang terjadi secara alamiah atau di luar kendali penyelenggara. Penghangusan kuota merupakan konsekuensi langsung dari kebijakan yang ditetapkan dan diterapkan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi. Penyelenggara menentukan masa aktif paket data, menetapkan berakhirnya hak penggunaan kuota, serta mengoperasikan sistem yang secara otomatis menghapus sisa kuota yang belum digunakan oleh konsumen. Dengan kata lain, penghangusan kuota merupakan tindakan yang sepenuhnya berada dalam ruang kendali penyelenggara.

Selain itu, sebagaimana telah dibahas pada bagian sebelumnya, penyelenggara tetap menerima pembayaran secara penuh atas paket data yang dibeli oleh konsumen. Ketika sebagian kuota tidak digunakan dan kemudian hangus, nilai ekonomi yang melekat pada kuota tersebut tidak kembali kepada konsumen dan tidak pula menjadi penerimaan negara. Secara faktual, manfaat ekonomi dari kuota yang tidak digunakan tetap berada dalam penguasaan penyelenggara. Sementara itu, konsumen sebagai pihak yang telah melakukan pembayaran justru kehilangan manfaat layanan yang belum digunakan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya hubungan yang jelas antara kebijakan penghangusan kuota yang ditetapkan oleh penyelenggara dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Dengan demikian, kerugian yang timbul tidak dapat dilepaskan dari kebijakan layanan yang secara sadar ditetapkan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi. Apabila dianalisis menggunakan teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum pada dasarnya bertujuan untuk melindungi hak-hak masyarakat dari tindakan yang berpotensi merugikan kepentingannya. Hadjon membedakan perlindungan hukum menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Dalam konteks penghangusan kuota internet, perlindungan hukum preventif seharusnya diwujudkan melalui pengaturan yang mampu mencegah terjadinya kerugian konsumen sejak awal. Namun, karena hingga saat ini belum terdapat pengaturan yang secara khusus mengatur mekanisme perlindungan terhadap sisa kuota internet yang telah dibayar oleh konsumen, maka perlindungan preventif tersebut belum berjalan secara optimal.

Akibat tidak optimalnya perlindungan preventif, konsumen akhirnya mengalami kerugian yang nyata. Dalam situasi demikian, perlindungan hukum represif menjadi penting sebagai sarana pemulihan hak konsumen yang telah dirugikan. Bentuk perlindungan represif tersebut diwujudkan melalui mekanisme pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Oleh karena itu, berdasarkan teori Philipus M. Hadjon, ketika kerugian telah terjadi dan hak konsumen telah terlanggar, maka penyelenggara jasa telekomunikasi sebagai pihak yang menetapkan kebijakan penghangusan kuota seharusnya memikul tanggung jawab untuk memulihkan kerugian tersebut. Analisis yang sama juga dapat dilihat melalui teori perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo. Menurut Satjipto Rahardjo, hukum pada hakikatnya diciptakan untuk melindungi manusia dan menjamin terwujudnya keadilan substantif dalam kehidupan masyarakat. Hukum tidak boleh hanya dipahami secara formal berdasarkan teks peraturan semata, tetapi harus dilihat dari manfaat dan tujuan sosial yang hendak dicapai.

Apabila pendekatan Satjipto Rahardjo diterapkan dalam praktik penghangusan kuota internet, maka perlindungan hukum tidak cukup hanya dengan menyatakan bahwa penghangusan kuota telah dicantumkan dalam ketentuan layanan. Yang harus diperhatikan adalah apakah praktik tersebut menghasilkan keadilan bagi konsumen sebagai pihak yang telah melakukan pembayaran. Ketika konsumen kehilangan manfaat layanan yang telah dibeli sementara

penyelenggara tetap memperoleh manfaat ekonomi dari pembayaran yang diterimanya, maka secara substantif terjadi ketidakseimbangan yang tidak sejalan dengan tujuan perlindungan hukum. Dalam perspektif hukum progresif yang dikemukakan Satjipto Rahardjo, hukum harus berpihak kepada pihak yang kepentingannya lebih membutuhkan perlindungan. Dalam hubungan antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi, konsumen merupakan pihak yang berada dalam posisi yang lebih lemah karena tidak memiliki kendali terhadap kebijakan pengelolaan kuota yang diterapkan oleh penyelenggara. Oleh karena itu, perlindungan hukum harus diarahkan untuk menjamin agar konsumen tidak menanggung kerugian secara sepihak akibat kebijakan yang ditentukan oleh penyelenggara.

G. Perbandingan Pengelolaan Kuota Internet dengan Sistem Listrik Prabayar PLN

Perbandingan antara kuota internet prabayar dan listrik prabayar menunjukkan adanya perbedaan perlakuan terhadap hak penggunaan yang telah dibeli konsumen. Dalam sistem listrik prabayar, energi listrik yang dibeli dalam satuan kWh tetap tersimpan dan dapat digunakan kapan saja selama belum habis, tanpa terpengaruh oleh berlalunya waktu. Sebaliknya, pada layanan internet prabayar, kuota yang telah dibeli dapat hangus setelah masa aktif berakhir meskipun masih tersisa dan belum digunakan. Padahal, kedua layanan tersebut sama-sama menggunakan sistem pembayaran di muka dan memiliki nilai ekonomi yang dapat diukur. Perbedaan ini menimbulkan pertanyaan mengenai dasar rasional penghangusan kuota internet, terutama karena tidak terdapat ketentuan peraturan perundang-undangan yang secara tegas mewajibkannya. Oleh karena itu, praktik penghangusan kuota internet dapat dipahami bukan sebagai keniscayaan teknis, melainkan sebagai pilihan kebijakan (*policy choice*) penyelenggara jasa telekomunikasi yang masih terbuka untuk dievaluasi dan diperbaiki demi memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap hak ekonomi konsumen.

H. Kebutuhan Pengaturan terhadap Praktik Penghangusan Kuota Internet dalam Kerangka Perlindungan Konsumen

Pembahasan mengenai praktik penghangusan kuota internet pada akhirnya mengarah pada satu persoalan mendasar, yaitu belum adanya pengaturan hukum yang secara spesifik mengatur kedudukan sisa kuota internet yang telah dibayar oleh konsumen tetapi belum digunakan pada saat masa aktif berakhir. Sebagaimana telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya, berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini, baik Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Telekomunikasi, Undang-Undang Cipta Kerja, maupun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, memang telah memberikan perlindungan hukum secara umum terhadap konsumen. Akan tetapi, belum terdapat satu pun norma yang secara eksplisit mengatur apakah sisa kuota internet yang masih tersedia dapat dihapus, dialihkan, diperpanjang, atau harus diberikan kompensasi kepada konsumen.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kekosongan norma (*legal vacuum*) dalam pengaturan layanan telekomunikasi berbasis data. Kekosongan ini menyebabkan penyelenggara jasa telekomunikasi memiliki keleluasaan yang sangat besar dalam menentukan kebijakan pengelolaan kuota internet, termasuk menetapkan mekanisme penghangusan kuota setelah masa aktif berakhir. Akibatnya, perlindungan terhadap hak ekonomi konsumen sangat bergantung pada kebijakan internal penyelenggara, bukan pada jaminan hukum yang secara tegas diberikan oleh negara. Untuk menjawab persoalan tersebut, teori penafsiran dan konstruksi hukum yang dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo menjadi relevan untuk digunakan. Menurut Sudikno Mertokusumo, ketika suatu persoalan hukum belum diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan, hakim maupun akademisi hukum tidak boleh berhenti pada ketiadaan

norma, melainkan harus melakukan penafsiran dan konstruksi hukum untuk menemukan hukum yang sesuai dengan tujuan dan prinsip-prinsip hukum yang berlaku.

Melalui penafsiran sistematis, praktik penghangusan kuota internet tidak dapat dinilai hanya berdasarkan ketiadaan larangan eksplisit dalam peraturan perundang-undangan. Norma-norma yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Telekomunikasi, Undang-Undang Cipta Kerja, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik harus dibaca sebagai satu kesatuan sistem hukum yang bertujuan melindungi kepentingan konsumen sebagai pengguna layanan. Ketika hukum memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh manfaat layanan yang sesuai dengan nilai yang dibayarkan, maka keberadaan sisa kuota yang hangus tanpa kompensasi harus dilihat dalam konteks perlindungan hak tersebut. Selanjutnya, melalui penafsiran teleologis, pengaturan mengenai telekomunikasi dan perlindungan konsumen harus dipahami berdasarkan tujuan pembentukannya. Tujuan utama hukum perlindungan konsumen adalah menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen serta mencegah terjadinya kerugian yang tidak adil bagi konsumen. Sementara itu, tujuan pengaturan telekomunikasi adalah menjamin terselenggaranya layanan yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan demikian, apabila suatu kebijakan mengakibatkan konsumen kehilangan manfaat ekonomi yang telah dibayar tanpa memperoleh mekanisme pemulihan yang memadai, maka kebijakan tersebut patut dievaluasi dari perspektif tujuan hukum yang hendak diwujudkan.

Selain melalui penafsiran, Sudikno Mertokusumo juga mengemukakan pentingnya konstruksi hukum untuk mengisi kekosongan norma. Dalam konteks penghangusan kuota internet, konstruksi hukum dapat dilakukan dengan menempatkan kuota internet sebagai suatu hak ekonomi yang lahir dari hubungan hukum antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi. Karena kuota diperoleh melalui pembayaran, maka kuota tidak lagi dapat dipandang sekadar sebagai fasilitas teknis, melainkan sebagai manfaat ekonomi yang memiliki nilai dan melekat pada konsumen sebagai pihak yang telah melakukan prestasi berupa pembayaran. Melalui konstruksi hukum tersebut, dapat dibangun argumentasi bahwa sisa kuota internet yang belum digunakan seharusnya memperoleh perlindungan hukum sebagaimana hak-hak ekonomi lainnya. Oleh karena itu, penghapusan hak tersebut secara sepihak tanpa mekanisme pemulihan menimbulkan persoalan keadilan dan keseimbangan dalam hubungan hukum antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi.

Berdasarkan pendekatan tersebut, diperlukan pembentukan kebijakan yang lebih jelas untuk menjamin perlindungan terhadap hak ekonomi konsumen. Salah satu alternatif yang dapat diterapkan adalah *rollover quota*, yaitu mekanisme yang memungkinkan sisa kuota pada periode sebelumnya tetap dapat digunakan pada periode berikutnya. Sistem ini telah diterapkan di berbagai negara dan memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap hak konsumen karena manfaat yang telah dibayar tidak langsung hilang akibat berakhirnya masa aktif. Alternatif berikutnya adalah *carry forward quota*, yaitu pengalihan sisa kuota ke periode penggunaan selanjutnya dengan syarat tertentu. Mekanisme ini memungkinkan konsumen tetap memperoleh manfaat dari kuota yang sebelumnya belum digunakan tanpa menghilangkan hak penyelenggara untuk mengatur sistem layanannya. Selain itu, dapat pula diterapkan perpanjangan masa aktif secara proporsional terhadap kuota yang masih tersisa. Dalam model ini, konsumen diberikan kesempatan untuk menggunakan sisa kuota dalam jangka waktu tertentu setelah masa aktif berakhir sehingga manfaat layanan yang telah dibeli tetap dapat dinikmati.

Alternatif lain yang juga dapat dipertimbangkan adalah konversi kuota ke dalam bentuk manfaat layanan lain, seperti bonus layanan, poin pelanggan, atau saldo layanan yang dapat

digunakan untuk pembelian paket berikutnya. Pendekatan ini memungkinkan nilai ekonomi yang melekat pada kuota tetap terjaga meskipun tidak digunakan secara langsung sebagai akses internet. Di samping itu, mekanisme kompensasi proporsional juga dapat dijadikan pilihan. Melalui mekanisme ini, nilai ekonomi dari sisa kuota yang tidak dapat digunakan dihitung secara proporsional berdasarkan jumlah kuota yang tersisa dan kemudian dikembalikan kepada konsumen dalam bentuk saldo layanan, potongan harga, atau bentuk kompensasi lain yang setara nilainya. Model ini memiliki kesesuaian dengan prinsip ganti rugi dalam hukum perlindungan konsumen karena memberikan pemulihan terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Menurut penulis, persoalan utama dalam praktik penghangusan kuota internet bukan terletak pada ada atau tidaknya masa aktif layanan, melainkan pada hilangnya manfaat ekonomi yang telah dibayar oleh konsumen tanpa adanya mekanisme perlindungan yang memadai. Selama konsumen telah melakukan pembayaran dan masih terdapat kuota yang belum digunakan, maka secara substantif masih terdapat hak ekonomi yang melekat pada konsumen. Oleh karena itu, hukum tidak seharusnya membiarkan hak tersebut hilang begitu saja hanya karena berakhirnya masa aktif yang ditentukan secara sepihak oleh penyelenggara.

Penulis berpendapat bahwa pengaturan mengenai kuota internet di masa mendatang perlu bergerak dari paradigma perlindungan administratif menuju perlindungan substantif. Perlindungan tidak cukup hanya diwujudkan melalui kewajiban penyelenggara untuk memberikan informasi mengenai masa aktif dan ketentuan penghangusan kuota, tetapi harus diwujudkan melalui mekanisme yang menjamin agar manfaat ekonomi yang telah dibayar oleh konsumen tetap memperoleh perlindungan hukum. Dengan demikian, pembentukan regulasi yang secara khusus mengatur pengelolaan sisa kuota internet menjadi kebutuhan yang mendesak guna menciptakan kepastian hukum, keadilan, dan keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan penyelenggara jasa telekomunikasi seluler.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam layanan telekomunikasi seluler pada dasarnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, namun pengaturan tersebut masih bersifat umum dan belum secara khusus mengatur pengelolaan sisa kuota internet yang tidak terpakai. Akibatnya, belum terdapat kepastian hukum mengenai status kuota yang masih tersisa ketika masa aktif berakhir maupun mekanisme perlindungan terhadap nilai ekonominya. Praktik penghangusan kuota internet menimbulkan kerugian nyata bagi konsumen karena kuota yang telah dibayar kehilangan manfaat penggunaannya tanpa adanya kompensasi, pengembalian nilai, maupun mekanisme pemulihan hak lainnya. Kerugian tersebut dapat dihitung secara proporsional berdasarkan jumlah kuota yang tidak terpakai sehingga merupakan kerugian ekonomi yang nyata. Di sisi lain, nilai ekonomi dari kuota yang hangus tidak kembali kepada konsumen dan tidak menjadi penerimaan negara, melainkan tetap berada dalam penguasaan penyelenggara jasa telekomunikasi. Oleh karena itu, praktik penghangusan kuota internet menimbulkan tanggung jawab hukum bagi penyelenggara sebagai pihak yang menetapkan kebijakan tersebut dan memperoleh manfaat ekonominya. Dengan demikian, penyelenggara jasa telekomunikasi seluler wajib memberikan perlindungan dan pemulihan hak konsumen melalui mekanisme yang adil, baik dalam bentuk kompensasi, pengalihan sisa kuota, perpanjangan masa aktif, maupun bentuk perlindungan lainnya yang menjamin hak ekonomi konsumen atas kuota yang telah dibayarkan.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan agar Pemerintah dan regulator telekomunikasi perlu menetapkan regulasi yang lebih tegas untuk membatasi praktik penghangusan kuota internet serta mewajibkan penyelenggara menyediakan mekanisme

perpanjangan masa berlaku, akumulasi (roll over), atau kompensasi atas sisa kuota. Di sisi lain, penyelenggara jasa telekomunikasi perlu menerapkan kebijakan yang lebih berorientasi pada perlindungan konsumen dengan memungkinkan penggunaan kuota tersisa pada periode berikutnya atau mengonversinya ke bentuk layanan lain yang bermanfaat. Selain itu, informasi mengenai masa berlaku kuota dan konsekuensi penghangusannya harus disampaikan secara transparan, jelas, dan mudah dipahami guna menjamin kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan yang optimal bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, M. (2015). *Hukum perdata Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti.
- Asshiddiqie, J. (2016). *Konstitusi ekonomi dan hak sosial*. Konstitusi Press.
- Fuady, M. (2018). *Hukum kontrak (Dari sudut pandang hukum bisnis)*. Citra Aditya Bakti.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia*. Bina Ilmu.
- Ibrahim, J. (2006). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif*. Bayumedia Publishing.
- Khairandy, R. (2012). *Itikad baik dalam kebebasan berkontrak*. Rajawali Pers.
- Mertokusumo, S. (2009). *Penemuan hukum*. Liberty.
- Purbo, O. W. (2020). *Masyarakat informasi dan transformasi digital*. Gramedia.
- Rahardjo, S. (2014). *Ilmu hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2011). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. RajaGrafindo Persada.
- Subekti. (2010). *Hukum perjanjian*. Intermasa.
- Amalia, R. (2019). *Perlindungan hukum konsumen terhadap layanan jasa telekomunikasi di Indonesia* (Tesis magister, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia).
- Fajar, M. (2020). Perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. *Jurnal RechtsVinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 9(3).
- Prasetyo, D. (2020). Tanggung jawab pelaku usaha telekomunikasi terhadap kerugian konsumen. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 27(2).
- Rahmawati, S. (2018). *Klausula baku dalam perjanjian jasa telekomunikasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen* (Tesis magister, Fakultas Hukum, Universitas Padjadjaran).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999).
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. (1999).
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang. (2023).
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2024).
- Laporan Pemerintah
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2021). *Peta jalan transformasi digital Indonesia*.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). *Statistik telekomunikasi Indonesia*.